

## 家政职业经理人培训规范

Training specification for professional managers of homemaking service industry

2022 – XX – XX 发布

2022 – XX – XX 实施



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体要求 ..... 1

5 培训机构 ..... 3

6 培训师 ..... 3

7 培训内容 ..... 4

8 培训教材 ..... 5

9 培训组织 ..... 5

10 培训档案 ..... 6

11 继续教育 ..... 6

12 培训评估与改进 ..... 6

13 培训管理 ..... 7

附录 A（资料性） 不同级别培训专业能力要求 ..... 8

附录 B（资料性） 培训备案登记表 ..... 9

附录 C（资料性） 培训课程安排表 ..... 10

附录 D（资料性） 培训学员报名表 ..... 11

附录 E（资料性） 培训学员登记表 ..... 12

附录 F（资料性） 培训学员考勤表 ..... 13

附录 G（资料性） 培训过程考核表 ..... 14

附录 H（资料性） 培训结业花名册 ..... 15

附录 I（资料性） 培训课程满意度调查表 ..... 16

附录 J（资料性） 培训效果满意度调查表 ..... 17

附录 K（资料性） 培训现场随机抽查情况表 ..... 18

参考文献 ..... 19

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省人力资源和社会保障厅、江苏省家政学会、南京师范大学江苏家政发展研究院。

本文件主要起草人：赵媛、陈汝军、熊筱燕、王佩、熊建新、鄢继尧、徐耀宾。

# 家政职业经理人培训规范

## 1 范围

本文件规定了家政职业经理人培训的总体要求、培训机构、培训师、培训内容、培训教材、培训组织、培训档案、继续教育、培训评估与改进以及培训管理等方面的内容。

本文件适用于家政职业经理人培训活动的开展。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 26999 职业经理人相关术语

GB/T 28934 职业经理人培训规范

## 3 术语和定义

GB/T 26999及GB/T 28934界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务业** **homemaking service industry**

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务行业。

### 3.2

**家政服务企业** **homemaking service enterprises**

依法设立，在家政服务业自主经营、独立核算、自负盈亏的法人或其他社会经济组织。

### 3.3

**家政职业经理人** **professional managers of homemaking service industry**

受聘于家政服务企业，担任不同层级的领导和管理职务，承担相应的义务和责任，从事经营管理活动，以此为职业的人。

### 3.4

**培训** **training**

提升培训对象的职业道德、职业素养、职业知识和职业能力，达到职业经理人考评要求的教学与训练活动。

[来源：GB/T 28934—2021，3.1]

### 3.5

**培训师** **trainer**

具备企业经营管理理论和管理经验，采用现代培训理念和手段，传播经营管理知识、训练经营管理能力、提升职业经理人职业道德和职业素养的人员。

[来源：GB/T 26999—2021，5.1]

### 3.6

#### 职业道德 professional ethics

在职场中应遵循的行为规范，包括恪守诚信、公正履职、社会责任和竞业禁止。

[来源：GB/T 26999—2021，3.1]

### 3.7

#### 职业素养 professionalism

在企业经营管理活动中表现出来的、反映职业内在要求的作风、意识和行为习惯。

[来源：GB/T 26999—2021，3.8]

### 3.8

#### 职业能力 occupational ability

在职业活动中，确保完成岗位目标所必备的通用能力（3.9）、专业能力（3.10）和技能。

[来源：GB/T 26999—2021，3.12]

### 3.9

#### 通用能力 common ability

在经营管理活动中，每个管理岗位都有近似性要求的能力。

[来源：GB/T 26999—2021，3.10]

### 3.10

#### 专业能力 professional ability

在经营管理活动中，各个类别的管理职位所必备的特定能力。

[来源：GB/T 26999—2021，3.11]

## 4 总体要求

### 4.1 培训目标

4.1.1 激发学员的家国情怀和职业自豪感、使命感，促进其职业道德、职业素养的养成，拓展家政服务企业经营管理知识储备、提升经营管理能力，发展壮大一支爱家政、善经营、懂管理、有担当的高素质家政职业经理人队伍，为实现家政服务业高质量发展提供人才支撑。

4.1.2 根据家政职业经理人的岗位要求，将培训分为初级培训、中级培训、高级培训三个级别，每个级别培训的目标、重点和内容不同：

- a) 初级培训：能胜任家政服务企业基层管理工作。培训侧重于专业基础知识和基本专业技能的掌握；
- b) 中级培训：能胜任家政服务企业中层管理工作，创造性地结合部门工作实际制定计划、安排任务。培训侧重于专业知识和专业技能的提升；
- c) 高级培训：能胜任家政服务企业高层管理工作，较好地战略高度推动企业规范化、标准化、品牌化发展。培训侧重于战略思维的形成和战略决策的制定。

### 4.2 培训原则

培训应遵循以下原则：

- a) 实效性原则：注重理论与实践相结合，强化能力培养，提高培训效果；
- b) 灵活性原则：培训方法灵活，形式多样，除课堂讲授外，应辅助于各种行之有效的方式；
- c) 规范性原则：突出培训工作的科学性和规范性，加强教学管理，严格考勤制度和考核纪律。

### 4.3 培训要求

4.3.1 坚持正确办学方向，践行社会主义核心价值观，围绕落实“立德树人”根本任务、实现家政服务业高质量发展根本目标开展培训。

4.3.2 坚持目标导向、需求导向和问题导向相结合，加强需求调研，根据家政职业经理人不同级别培训的需求，提供丰富实用的培训课程。

4.3.3 坚持以提升培训质量效能为重点，加强培训过程管理和规范化、标准化建设，加强培训评估和改进，不断提升培训质量。

## 5 培训机构

### 5.1 基本要求

具有符合本规定机构从业者、教学基础设施及管理制度条件的家政培训学校、家政服务企业、相关院校及社会组织等。

### 5.2 机构从业者

5.2.1 机构管理者应具备以下条件：

- a) 具有大学本科及以上学历，3 年以上的教育培训经历或培训经验；
- b) 具有较强职业意识和较高理论素养；
- c) 具有较强组织领导与管理能力。

5.2.2 教职工队伍应具备以下条件：

- a) 培训机构应配备 1 名及以上教务管理人员；相关院校或相关企业应设定专人负责教务管理工作；
- b) 培训教师数量应满足培训内容和培训规模的要求，一般情况下，师生比例不低于 1:15；
- c) 具备教师综合素养、规范服务意识和良好的执行能力。

### 5.3 教学基础设施

教学基础设施应具备以下条件：

- a) 具备满足家政职业经理人培训要求的培训场所；
- b) 教学设施和教学器材满足教学和培训要求；
- c) 具备供培训对象考察或实习的企业实训基地。

### 5.4 管理制度

5.4.1 培训机构应建立完善的管理制度并组织实施。管理制度应符合以下要求：

- a) 有规范的培训计划、培训大纲、教学管理和师资管理等制度；
- b) 有严格的考评考核制度；
- c) 有健全的财务管理制度。

5.4.2 应加强培训工作规范化、标准化建设，建立健全培训质量保障机制。

## 6 培训师

### 6.1 基本条件

6.1.1 具有满足培训开展的教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力和操作示范能力等，具有良好职业道德。

6.1.2 符合下列条件之一：

- a) 在家政服务企业管理岗位上具有 5 年及以上的管理经验，并得到社会或业界认可的家政服务企业经营管理者；
- b) 具有大学本科及以上学历，拥有系统的现代管理知识，对家政服务企业管理有较高理论见解，为家政服务企业提供过培训、咨询、管理等服务，且在业内具有一定影响力的专家学者或职业培训师。

## 6.2 培训方式

6.2.1 以学员为中心组织教学活动，立足于学员职业能力的培养。

6.2.2 积极融合现代多媒体技术与网络技术进行教学。

6.2.3 创新教学方法，灵活运用管理教练、案例教学、情景模拟、分组讨论、角色扮演、课堂观摩等形式，调动学员学习的积极性、主动性，更好培养学员的思维能力及解决问题的能力。

6.2.4 可采用线上与线下相结合的方式开展培训。

## 6.3 培训方式选择

根据培训内容和要求选取、更新或调整培训方式。

# 7 培训内容

## 7.1 总体要求

依据国家职业经理人培训的相关要求，按照家政服务业未来发展和家政服务企业经营管理实际需要，培训内容包括基础知识、通用能力、专业能力三个模块。

## 7.2 基础知识

家政职业经理人所有级别的培训应包括但不限于以下基础知识：

- a) 家政学概论；
- b) 家政职业道德与职业守则；
- c) 家政服务业相关政策与法律法规；
- d) 家政服务企业经营与管理；
- e) 家政服务风险管理与控制；
- f) 国内外家政服务业发展趋势；
- g) 心理健康与压力调适；
- h) 商务礼仪；
- i) 管理报告写作与管理信息化；
- j) 家政职业经理人职业素养与职责。

## 7.3 通用能力

家政职业经理人所有级别的培训应包括但不限于以下的通用能力：

- a) 团队领导能力；
- b) 经营决策能力；



- c) 风险管控能力;
- d) 变革创新能力;
- e) 沟通协调能力;
- f) 目标执行能力。

## 7.4 专业能力

家政职业经理人不同级别的培训分别具有不同的专业能力要求，具体内容见附录A。初级、中级、高级培训的专业能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求：

- a) 初级培训：以人力资源管理、客户管理为主，涉及部分财务金融管理、市场营销管理内容；
- b) 中级培训：以人力资源管理、客户管理、财务金融管理、市场营销管理等为主，涉及部分战略管理内容；
- c) 高级培训：以人力资源管理、客户管理、财务金融管理、市场营销管理、战略管理等为主，更加突出战略管理内容。

## 8 培训教材

8.1 选用出版社正规出版的规范化培训教材，也可根据培训需求自编教材。

8.2 教材内容应符合国家相关法律法规要求，完整准确，与培训内容匹配，体现教学目标、课程特点，适合培训学员特点和认知能力。

8.3 教材形式包括但不限于纸质文本、电子文本、视频和音频等。

## 9 培训组织

9.1 根据不同培训对象进行培训需求分析，确定培训目标，并根据培训目标制定明确完备的培训和培训大纲。

9.2 培训计划应包括但不限于以下内容：

- a) 培训需求、目标及具体要求；
- b) 培训对象、人数、时间及地点；
- c) 培训方式、师资及主要内容；
- d) 培训过程的监督管理。

9.3 培训大纲应包括但不限于以下内容：

- a) 培训大纲确定的培训内容应保证培养目标的实现；
- b) 培训大纲应包括培训对象应掌握的理论及实践知识；
- c) 对教学进度和教学方法提出具体要求；
- d) 对培训考核方式及标准提出具体要求。

9.4 按培训计划组织培训，落实培训经费、场地、师资、资料和设备设施等内容。

9.5 规范培训对象管理，加强教学日常检查，建立学员考勤、教师管理等制度。

9.6 按培训对象的不同设置学时（1个标准学时不少于50分钟），其中：

- a) 初级培训不少于30个标准学时；
- b) 中级培训不少于50个标准学时；
- c) 高级培训不少于80个标准学时。

9.7 按计划组织考评，在全程培训中，培训机构根据学员出勤情况、遵守纪律情况、课堂学习互动表现、交流研讨发言和考试成绩等进行评价，对考核合格者颁发家政职业经理人培训合格证书。

## 10 培训档案

10.1 应建立培训计划档案、培训对象档案、培训教师档案等，作为受训者单位、培训机构和有关部门查询、检查、评审的依据。

10.2 按照“一期一档”的要求，收集整理培训过程资料，建立培训档案，确保培训全程可追溯。存档资料包括但不限于以下内容：

- a) 培训备案登记表（见附录 B）；
- b) 培训计划与培训大纲；
- c) 培训课程安排表（见附录 C）；
- d) 培训学员报名表（见附录 D）；
- e) 培训学员登记表（见附录 E）；
- f) 培训学员考勤表（见附录 F）；
- g) 授课教师电子课件；
- h) 结业考核方案及材料；
- i) 培训过程考核表（见附录 G）；
- j) 培训结业花名册（见附录 H）；
- k) 培训机构管理制度及应急预案；
- l) 培训机构工作总结。

10.3 档案应采用纸质或电子方式管理，存档期限不少于 10 年。

## 11 继续教育

11.1 家政职业经理人取得培训合格证书后，应定期参加继续教育。

11.2 家政职业经理人培训机构应根据培训主管部门制定的继续教育实施细则，组织继续教育。

## 12 培训评估与改进

### 12.1 评估主体

12.1.1 自我评估。培训机构应在每期结束后进行自我评估，以进一步完善培训内容、方法及管理。

12.1.2 第三方评估。根据需要开展第三方评估。由独立于政府和家政职业经理人培训机构之外的高等院校、社会组织或专业评估机构作为第三方评估机构，从专业角度对培训机构进行独立、客观、全面的评估，以持续提高培训质量。

### 12.2 评估原则

培训评估应遵循以下原则：

- a) 客观性原则：公开、公平、公正，实事求是，杜绝人为因素；
- b) 实用性原则：突出行为评估，真实反映培训后素质提升效果；
- c) 系统性原则：结合多方意见，进行全面系统性评估；
- d) 连续性原则：对培训效果进行及时、长期和连续跟踪评估。

### 12.3 评估内容

#### 12.3.1 培训过程评估

对培训过程进行学员满意度调查，调查表见附录I。调查内容应包括但不限于以下方面：

- a) 培训内容的合理性；
- b) 培训讲师的专业性；
- c) 培训方法的有效性；
- d) 组织管理的规范性；
- e) 其他意见和建议。

### 12.3.2 培训效果评估

培训效果评估包括培训对象考核合格率、家政服务企业对培训质量与效果的满意度等，培训效果满意度调查表见附录J。调查内容应包括但不限于以下方面：

- a) 培训对象培训后自身能力的提升；
- b) 培训对象培训后对企业其他人员的影响；
- c) 培训对象培训后对组织绩效的贡献。

### 12.4 评估方法

评估方法包括但不限于问卷调查、访谈、座谈会、实地考察等。

### 12.5 评估分析与改进

12.5.1 培训机构应根据收集到的评价资料，对培训项目进行全面总结。

12.5.2 及时处理学员或委托培训方投诉，反馈处理结果。

12.5.3 有针对性地制定改进措施，并组织实施以达到持续改进的目的。

## 13 培训管理

培训机构应服从培训主管部门的管理，接受主管部门和相关监督部门的指导和定期抽查。培训现场随机抽查情况表见附录K。

## 附录 A

(资料性)

## 不同级别培训专业能力要求

下面给出了家政职业经理人不同级别培训专业能力要求。

表A.1 家政职业经理人不同级别培训专业能力要求

| 能力     | 初级  | 中级   | 高级  |
|--------|---|--|---|
| 人力资源管理 | 1. 能够掌握劳动合同或服务协议的基本常识；<br>2. 能够掌握招聘的基本流程；<br>3. 能够制定员工工作流程和计划；<br>4. 能够制定员工岗位管理规范；<br>5. 能够进行员工的日常管理；<br>6. 能够对员工的档案和信用信息进行管理；<br>7. 能够维护员工的合法权益。 | 1. 能够确定招聘需求、制定招聘计划；<br>2. 能够选拔合适人选，组成团队；<br>3. 能够组织开展员工培训，提升团队合作能力；<br>4. 能够指导员工与客户建立良好的聘用关系；<br>5. 能够疏导员工的心理健康问题；<br>6. 能够对员工的工作质量进行评估。 | 1. 能够建立有效的领导团队；<br>2. 能够审定人力资源的管理政策；<br>3. 能够建立员工的教育培训体系；<br>4. 能够建立员工激励和约束机制；<br>5. 能够建立员工心理健康疏导工作方案；<br>6. 能够进行人力资源的有效整合。         |
| 客户管理   | 1. 能够与客户进行有效沟通；<br>2. 能够为客户匹配合适员工；<br>3. 能够建立日常客户档案；<br>4. 能够正确处理客户投诉；<br>5. 能够运用互联网平台进行客户管理。   | 1. 能够对客户市场进行开发与维护；<br>2. 能够对客户档案进行分级管理；<br>3. 能够掌握预防投诉的管理方法；<br>4. 能够有效应对突发事件。   | 1. 能够对客户资信进行系统管理；<br>2. 能够制定提高客户忠诚度、满意度的方案；<br>3. 能够建立投诉管理流程及标准；<br>4. 能够建立企业信用管理机制；<br>5. 能够建立企业纠纷协调调解机制。                          |
| 财务金融管理 | 1. 能够了解财务工作基础知识；<br>2. 能够制定日常收费标准；<br>3. 能够了解基本税收知识；<br>4. 能够进行日常成本管理工作。  | 1. 能够进行财务分析工作；<br>2. 能够组织制定财务制度、财务预算和财务规划；<br>3. 能够管理控制财务计划的实施；<br>4. 能够进行纳税筹划管理。  | 1. 能够审定财务制度、财务预算和规划；<br>2. 能够有效管理企业资产，提高资产运作效率；<br>3. 能够进行企业内部财务控制，防范财务风险；<br>4. 能够与投资者进行沟通，合理进行投融资活动，参与资本运作。                       |
| 市场营销管理 | 1. 能够从事基本市场调研工作；<br>2. 能够从事基本市场信息收集工作；<br>3. 能够编制销售计划，并进行实施；<br>4. 能够运用市场营销基本方法。  | 1. 能够进行全面的市场调研、预测、分析工作；<br>2. 能够组织制定新产品和新市场的开发策略；<br>3. 具有互联网思维，能够综合运用互联网工具进行市场营销。   | 1. 能够组织制定品牌策略；<br>2. 能够组织实施业务计划和监控服务流程；<br>3. 能够建立系统的市场服务网络与营销网络。   |
| 战略管理   |   | 1. 能够制定企业日常经营战略；<br>2. 能够对企业战略进行实施、管理和控制。  | 1. 能够描绘企业愿景，制定企业总体战略；<br>2. 能够对战略实施进行全面管理和控制；<br>3. 能够根据企业发展战略，培育并不断提升企业文化；<br>4. 能够对各类风险进行评估和有效防控；<br>5. 能够运用互联网进行资源整合、异业合作、模式创新等。 |

附 录 B  
(资料性)  
培训备案登记表

下面给出了《家政职业经理人培训备案登记表》的示例。

示例：

家政职业经理人培训备案登记表

|  |
|--|
| 培训企业（机构）：（盖章）  |
| 培训类型：  |
| 培训时间：        年        月        日至        年        月        日   |
| 培训学时：        天 （共        标准学时）   |
| 培训地点：  |
| 培训人数：        人   |
| 培训教材：（填写教材名称和编辑出版单位）<br><br>1.<br><br>2.<br><br>3.   |
| 培训师资：（填写教师姓名、性别、学历、职务或职称、执教课程、执教学时等）<br><br>1.<br><br><br><br>2.<br><br><br><br>3.<br><br><br><br>4. |
| 委托企业名单和委培人员数：（培训机构接受家政服务企业委托开展培训的须填报此栏）  |

备注：该表一式两份，培训机构留存一份，在开班前两周内提交培训主管部门一份。

附 录 C  
(资料性)  
培训课程安排表

下面给出了《家政职业经理人培训课程安排表》的示例。

示例：

家政职业经理人培训课程安排表

培训机构名称（盖章）          培训级别：          培训时间：      年   月   日至   月   日

| 课程模块       | 课程名称 | 学时 | 主要内容 | 教学方式 | 授课教师 | 授课地点 | 授课时间 |
|------------|------|----|------|------|------|------|------|
| 基础知识<br>部分 |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
| 通用能力<br>部分 |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
| 专业能力<br>部分 |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |
|            |      |    |      |      |      |      |      |

附 录 D  
(资料性)  
培训学员报名表

下面给出了《家政职业经理人培训报名表》的示例。  
示例：

|                  |  |     |      |        |      |    |
|------------------|--|-----|------|--------|------|----|
| 姓 名              |  | 性 别 |      | 出生年月   |      | 照片 |
| 身份证号             |  |     |      | 民 族    |      |    |
| 文化程度             | <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 中专 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 研究生 |     |      |        |      |    |
| 工作单位             |  |     |      | 职 务    |      |    |
| 通讯地址             |  |     |      | 邮 编    |      |    |
| 联系电话             |  |     |      | E-mail |      |    |
| 已持有的职业<br>资格证    |  |     |      |        |      |    |
| 工<br>作<br>简<br>历 | 起止年月   |     | 工作单位 |        | 担任职务 |    |
|                  |  |     |      |        |      |    |
|                  |  |     |      |        |      |    |
|                  |  |     |      |        |      |    |
| 参加过的培训           |  |     |      |        |      |    |
| 申请培训级别           | <input type="checkbox"/> 初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级  |     |      |        |      |    |
| 所在单位<br>意见       | 单位盖章：<br>年 月 日   |     |      |        |      |    |
| 培训机构意见           | 单位盖章：<br>年 月 日   |     |      |        |      |    |

注：此报名表与身份证复印件、一寸免冠照片均为一式二份提交。

附 录 E  
(资料性)  
培训学员登记表

下面给出了《家政职业经理人培训登记表》的示例。

示例：

家政职业经理人培训登记表

培训机构名称（盖章）                  培训级别：                  培训时间：          年    月    日至    月    日

| 序号 | 姓名 | 身份证号 | 性别 | 年龄 | 文化程度 | 工作单位及职务 | 联系电话 |
|----|----|------|----|----|------|---------|------|
| 1  |    |      |    |    |      |         |      |
| 2  |    |      |    |    |      |         |      |
| 3  |    |      |    |    |      |         |      |
| 4  |    |      |    |    |      |         |      |
| 4  |    |      |    |    |      |         |      |
| 5  |    |      |    |    |      |         |      |
| 6  |    |      |    |    |      |         |      |
| 7  |    |      |    |    |      |         |      |
| 8  |    |      |    |    |      |         |      |
| 9  |    |      |    |    |      |         |      |
| 10 |    |      |    |    |      |         |      |
| 11 |    |      |    |    |      |         |      |
| 12 |    |      |    |    |      |         |      |



附 录 F  
(资料性)  
培训学员考勤表

下面给出了《家政职业经理人培训考勤表》的示例，适用于培训班班长对班级学员进行考勤。  
示例：

|              |      |       |                  |      |
|--------------|------|-------|------------------|------|
| 家政职业经理人培训考勤表 |      |       |                  |      |
| 培训机构名称（盖章）   |      | 培训级别： | 培训时间： 年 月 日至 月 日 |      |
| 课程名称         |      |       | 授课教师             |      |
| 班级人数         | 实到人数 | 未到人数  | 迟到人数             | 早退人数 |
|              |      |       |                  |      |
| 未到人员情况       | 姓名   | 原因    |                  |      |
| 未到学员         |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
| 迟到学员         |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
| 早退学员         |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |
|              |      |       |                  |      |

附 录 G  
(资料性)  
培训过程考核表

下面给出了《家政职业经理人培训过程考核表》的示例,适用于培训教师对学员学习情况进行考核。

示例:

家政职业经理人培训过程考核表

培训课程:

培训教师:

培训时间:

| 序号 | 姓名 | 遵守纪律<br>(20 分) | 课堂学习互动<br>(20 分) | 交流研讨发言<br>(30 分) | 课后作业<br>(30 分) | 总分<br>(100 分) |
|----|----|----------------|------------------|------------------|----------------|---------------|
| 1  |    |                |                  |                  |                |               |
| 2  |    |                |                  |                  |                |               |
| 3  |    |                |                  |                  |                |               |
| 4  |    |                |                  |                  |                |               |
| 5  |    |                |                  |                  |                |               |
| 6  |    |                |                  |                  |                |               |
| 7  |    |                |                  |                  |                |               |
| 8  |    |                |                  |                  |                |               |
| 9  |    |                |                  |                  |                |               |
| 10 |    |                |                  |                  |                |               |
| 11 |    |                |                  |                  |                |               |
| 12 |    |                |                  |                  |                |               |

附 录 H  
(资料性)  
培训结业花名册

下面给出了《家政职业经理人培训结业花名册》的示例。  
示例：

家政职业经理人培训结业花名册

| 序号 | 姓名 | 身份证号 | 性别 | 年龄 | 工作单位及职务 | 培训考核成绩 | 培训合格证书编号 | 联系电话 |
|----|----|------|----|----|---------|--------|----------|------|
| 1  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 2  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 3  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 4  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 5  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 6  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 7  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 8  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 9  |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 10 |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 11 |    |      |    |    |         |        |          |      |
| 12 |    |      |    |    |         |        |          |      |

培训机构名称（盖章）                      培训级别：                      培训时间：      年    月    日至    月    日

附 录 I  
(资料性)

培训课程满意度调查表

下面给出了《家政职业经理人培训课程满意度调查表》的示例,适用于培训对象对培训课程的评价。  
示例:

家政职业经理人培训课程满意度调查表

培训课程:                  培训教师:                  培训时间:                  评价人:

|   | 评价指标             | 评价分值(分值越高越满意,分数越低越不满意,在分数栏打“√”) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|------------------|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |                  | 10                              | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 课程<br>设置  | 课程目标明确性          |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 课程内容前后的连贯性       |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 理论和实践的比例分配       |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训内容的实用性         |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训内容满足您需求的程度     |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 课堂<br>教学  | 培训教师的语言清晰、表达准确程度 |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训教师教学进度快慢的适宜程度  |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训教师与学员的互动效果     |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训教师的逻辑思维能力      |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训方法的灵活多样        |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训教材的完整、准确性      |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 组织<br>安排  | 培训时间及地点安排        |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训用具和设备的完善程度     |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 培训形式的认同          |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 综合  | 培训效果与您的预期相比      |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 合计总分(满分 150 分)  |                  |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 您认为本次培训最大的收获是什么?(可多选)<br><input type="checkbox"/> 厘清了自身角色定位和具体职责 <input type="checkbox"/> 提升了职业道德和职业素养<br><input type="checkbox"/> 获得了适用的新知识 <input type="checkbox"/> 获得了新的工作观念 <input type="checkbox"/> 改善了工作态度<br><input type="checkbox"/> 理顺了过去工作中的一些模糊概念 <input type="checkbox"/> 获得了可以在工作上应用的有效的技巧或技术<br><input type="checkbox"/> 促进客观地观察自己以及自己的工作,帮助对过去的工作进行总结与思考<br><input type="checkbox"/> 其它: _____ |                  |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 您认为对本次培训效果影响最大的是?(最多选二项)<br><input type="checkbox"/> 培训教师 <input type="checkbox"/> 培训内容 <input type="checkbox"/> 培训时间 <input type="checkbox"/> 培训方式 <input type="checkbox"/> 学习心态 <input type="checkbox"/> 其它: _____  |                  |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 请您对本次培训提出宝贵的意见和建议。  |                  |                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

附 录 J  
(资料性)  
培训效果满意度调查表

下面给出了《家政职业经理人培训效果满意度调查表》的示例，适用于培训对象委托方对培训效果的评价。

示例：

| 家政职业经理人培训效果满意度调查表   |                         |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|---|-------------------------|---------------------------------|---|------|---|------|---|---|---|---|---|
| 培训对象：   |                         | 培训时间：                           |   | 委托方： |   | 评价人： |   |   |   |   |   |
|   | 评价指标                    | 评价分值（分值越高越满意，分数越低越不满意，在分数栏打“√”） |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   |                         | 10                              | 9 | 8    | 7 | 6    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 通用能力变化  | 团队领导能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 经营决策能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 风险管控能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 变革创新能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 沟通协调能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 目标执行能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 专业能力变化  | 人力资源管理能力的提高             |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 客户管理能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 财务金融管理能力的提高             |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 市场营销能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 战略管理能力的提高               |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 满意度变化   | 顾客对其满意度不断提升             |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 同级及员工对其的评价不断提升          |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
|   | 上级领导对其工作态度、工作行为等的评价不断提升 |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 综合  | 培训效果与您的预期相比             |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 合计总分（满分 150 分）  |                         |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 您是否还会委托该培训机构对该员工进行更高级别的培训？<br><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |                         |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 您是否还会委托该培训机构对公司其他员工进行培训？<br><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否   |                         |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 该员工是否将培训所学与公司其他员工分享？<br><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否       |                         |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |
| 请您对本次培训提出宝贵的意见和建议。  |                         |                                 |   |      |   |      |   |   |   |   |   |

附 录 K

(资料性)

培训现场随机抽查情况表

下面给出了《家政职业经理人培训现场随机抽查情况表》的示例，适用于培训主管部门和相关监督部门对培训现场进行随机抽查。

示例：

家政职业经理人培训现场随机抽查情况表

|               |  |
|---------------|--|
| 培训机构名称        |  |
| 培训机构详细地址      |  |
| 培训资质审批部门及时间   |  |
| 本期培训班名称       |  |
| 本期培训班级别       |  |
| 本期培训班报名人数     | 共____人   |
| 现场抽查实有参训人数    | 共____人   |
| 与教学计划中安排的培训教师 | <input type="checkbox"/> 一致 <input type="checkbox"/> 基本一致 <input type="checkbox"/> 不一致 |
| 与教学计划中安排的培训场地 | <input type="checkbox"/> 一致 <input type="checkbox"/> 基本一致 <input type="checkbox"/> 不一致 |
| 与教学计划中安排的培训内容 | <input type="checkbox"/> 一致 <input type="checkbox"/> 基本一致 <input type="checkbox"/> 不一致 |
| 学员培训教材发放情况    | <input type="checkbox"/> 全部 <input type="checkbox"/> 部分 <input type="checkbox"/> 没有    |

抽查时间： 年 月 日

抽查人员（签名）：

### 参 考 文 献

- [1]GB/T 26998-2020 职业经理人考试测评
  - [2]GB/T 28933-2012 职业经理人通用考评要素
  - [3]SB/T 10848-2012 家政服务员培训规范
  - [4]国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见. 2019年6月26日 国办发〔2019〕30号
-